REVENU QUÉBEC

JUSTE.
POUR TOUS.

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2017-2020

www.revenuquebec.ca

ADM-540 (2017-05)

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

978-2-550-77938-4 (PDF)
978-2-550-77937-7 (Imprimé)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

© Gouvernement du Québec, 2017
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielle, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

NOTE

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020* de Revenu Québec, réalisé dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

Globalement, ce plan d'action contribue à la promotion d'une société plus inclusive et plus respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leur famille. Il permet plus particulièrement de définir, puis d'éliminer les obstacles auxquels font face la clientèle et les membres du personnel handicapés. Ainsi, Revenu Québec s'engage de nouveau à offrir à ces personnes un environnement qui leur permettra d'accéder plus facilement à ses services.

L'élaboration et le suivi du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020* résultent de la collaboration de l'ensemble des directions générales de Revenu Québec. Je tiens à remercier toutes les personnes ayant travaillé à l'élaboration de ce plan d'action et je profite de l'occasion pour les assurer de mon engagement quant à sa mise en œuvre.

Éric Ducharme
Président-directeur général

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président-directeur général 3

Présentation de Revenu Québec 5

- Notre mission 5
- Notre rôle 5
- Notre vision 5
- Nos valeurs 6
- Notre structure organisationnelle 6

Actions pour la période 2017-2020 7

Adoption et mise en œuvre du plan d'action 14

- Adoption et diffusion du plan d'action 14
- Mise en œuvre du plan d'action 14

PRÉSENTATION DE REVENU QUÉBEC

Notre mission

Percevoir les impôts et les taxes. Administrer les programmes et les services que nous confie le gouvernement.

Notre rôle

Revenu Québec joue un rôle important au sein de la société québécoise en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, ce qui lui permet de financer son fonctionnement et la majorité des services publics.

Dans l'intérêt de tous, Revenu Québec

- assure la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administre les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

En plus d'accomplir les activités nécessaires à la réalisation de sa mission, Revenu Québec recommande au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Également, Revenu Québec offre des services de perception et de redistribution de fonds à plusieurs ministères et organismes. Son expertise lui permet aussi d'offrir à plusieurs partenaires gouvernementaux des services variés, tels que des services d'expédition massive et de développement de systèmes.

Notre vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Nos valeurs

Quatre valeurs servent de référence dans la manière d'assumer collectivement la mission de Revenu Québec. Les valeurs sur lesquelles s'appuient ses actions et qui leur donnent un sens sont les suivantes : l'intégrité, le respect, l'équité et l'excellence du service.

Notre structure organisationnelle

La structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total neuf directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation;
- la Direction générale du traitement et des technologies;
- la Direction générale de l'innovation et de l'administration;
- la Direction générale des ressources humaines et des communications;
- la Direction générale de la protection des droits et de l'éthique;
- la Direction générale des enquêtes, de l'inspection et des poursuites pénales.

ACTIONS POUR LA PÉRIODE 2017-2020

Cette partie du document présente les actions que Revenu Québec réalisera au cours de la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2020. Ces actions s'inscrivent dans la volonté continue de l'organisation de réduire les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées.

OBSTACLE 1 **Difficulté des personnes handicapées et des personnes qui les soutiennent à accéder à l'information sur les programmes et les services qui leur sont offerts par Revenu Québec**

OBJECTIF 1.1 Promouvoir les services de soutien et les ressources que Revenu Québec offre aux personnes handicapées et aux personnes qui les soutiennent

Actions retenues pour la période 2017-2020		Indicateurs	Échéancier
1.1.1	Mettre à jour et diffuser, notamment par la tenue de conférences, l'information concernant les crédits d'impôt, les montants d'aide, les exemptions et les assouplissements auxquels une personne handicapée ou son aidant naturel peuvent avoir droit	Activités réalisées	En continu
1.1.2	Promouvoir le Programme des bénévoles[1] auprès d'organismes venant en aide aux personnes handicapées	Moyens de communication utilisés	En continu
1.1.3	Collaborer avec l'OPHQ[2] afin d'améliorer l'accès à l'information sur les programmes et les services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	Activités réalisées	En continu

1. Revenu Québec administre le Programme des bénévoles conjointement avec l'Agence du revenu du Canada. Les bénévoles qui participent au programme aident les particuliers à revenu modeste à produire leurs déclarations de revenus du Canada et du Québec et à recevoir les prestations et les crédits d'impôt auxquels ils ont droit.
2. Office des personnes handicapées du Québec

OBSTACLE 2 Difficulté des personnes handicapées à accéder à des documents ou à des services adaptés

OBJECTIF 2.1 Fournir la documentation publique produite par Revenu Québec dans des versions accessibles aux personnes handicapées, en vertu de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs	Échéancier
2.1.1 S'assurer que les publications mises à jour et que les nouveaux documents publics sont adaptés aux besoins des personnes handicapées, selon la politique gouvernementale établie	Nombre de publications mises à jour et de nouveaux documents adaptés en fonction des besoins des personnes handicapées	En continu
2.1.2 Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document (en gros caractères, en braille ou en version audio)	Liste des services offerts	En continu

OBJECTIF 2.2 Poursuivre l'adaptation du site Internet et de ses contenus selon les standards gouvernementaux concernant l'accessibilité des sites Internet, des documents téléchargeables et des fichiers multimédias

Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs	Échéancier
2.2.1 Lorsque nécessaire, conscientiser le personnel aux normes d'accessibilité Web et adapter leurs demandes afin de favoriser l'accessibilité des contenus	Types d'adaptations effectuées	En continu
2.2.2 S'aligner sur les standards gouvernementaux d'accessibilité Web en ce qui concerne les nouveaux contenus	Activités réalisées	En continu
2.2.3 Évaluer la conformité des services en ligne de Revenu Québec aux standards gouvernementaux d'accessibilité Web	Niveau de conformité des services en ligne	Septembre 2018
2.2.4 Mettre à la disposition du personnel des documents de formation relatifs à l'accessibilité Web adaptés au contexte de Revenu Québec	Activités réalisées	Novembre 2017
2.2.5 Effectuer une veille afin de suivre l'évolution des méthodes et des technologies utilisées pour rendre les sites Web plus accessibles	Activités réalisées	En continu
2.2.6 Produire un document regroupant les règles relatives à l'accessibilité des services de Revenu Québec	Avancement des travaux	Mars 2018

OBJECTIF 2.3 S'assurer que le personnel du service à la clientèle peut répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées et accueillir ces dernières de façon adéquate

Actions retenues pour la période 2017-2020		Indicateurs	Échéancier
2.3.1	Informer et outiller le personnel du service à la clientèle afin qu'il puisse offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées, selon la nature de leur incapacité	Moyens offerts	En continu
2.3.2	Mettre à jour et diffuser la liste des organismes utilisant la langue des signes québécoise (ou autre) et pouvant aider les membres du personnel qui auraient besoin de recourir à des services d'interprétation	Disponibilité de la liste mise à jour	En septembre, chaque année
		Nombre et types d'activités de diffusion inscrits sur cette liste	En continu
2.3.3	Mettre à jour l'information contenue dans l'aide-mémoire fourni au personnel du service à la clientèle concernant les services offerts aux personnes handicapées	Fréquence des mises à jour	En continu

OBJECTIF 2.4 Proposer des solutions aux problèmes soulevés par les personnes handicapées qui formulent une plainte et contribuer ainsi à réduire les obstacles relatifs à l'accessibilité des services et des documents publics

Action retenue pour la période 2017-2020		Indicateurs	Échéancier
2.4.1	Recevoir et analyser les plaintes formulées par des personnes handicapées relativement à l'accessibilité des services et des documents publics et recommander, s'il y a lieu, des corrections ou des améliorations à apporter afin de mieux servir la clientèle et de prévenir la récurrence des problèmes de même nature	Nombre de plaintes reçues et traitées	En fonction des plaintes reçues

OBSTACLE 3 **Présence d'obstacles physiques dans certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec**

OBJECTIF 3.1 Offrir un environnement accessible, adapté et sécuritaire à la clientèle et au personnel handicapés qui se présentent aux bureaux de Revenu Québec

Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs	Échéancier
3.1.1 Dans le cadre de projets d'aménagement, appliquer des mesures visant à assurer des parcours sans obstacles physiques et une meilleure accessibilité	Nombre de projets d'aménagement effectués à cet égard	En continu
3.1.2 Joindre un plan du site aux avis de réaménagement ou de travaux entravant la circulation afin de faciliter les déplacements des personnes ayant une incapacité	Nombre de plans joints aux avis	En continu
3.1.3 Mettre à jour les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées en cas de situations d'urgence et veiller à leur application en assurant		En continu, selon les événements
• l'actualisation des plans de mesures d'urgence • l'actualisation de la liste des membres du personnel ayant une incapacité liée à la mobilité propre à chaque secteur	Nombre de mises à jour relatives aux mesures d'urgence	
• la formation des chefs d'unités de secours locaux afin de leur rappeler les consignes de base concernant les mesures à prendre en cas d'urgence	Pourcentage de chefs d'unités de secours locaux formés	
3.1.4 Prendre en compte les demandes visant à faciliter l'accès des personnes handicapées à certains lieux de travail ou d'accueil de Revenu Québec	Nombre de demandes traitées	En continu, selon les demandes
3.1.5 Sur demande, apporter des modifications aux postes de travail des employés handicapés ou mettre à leur disposition des équipements et des outils de travail adaptés à leurs besoins	Types de demandes reçues et traitées	En fonction des demandes reçues
3.1.6 Traiter les demandes reçues concernant la réduction des frais de stationnement	Nombre de demandes reçues et traitées	En continu
3.1.7 Améliorer l'accessibilité des salles de toilettes de Revenu Québec	Avancement des travaux Nombre de toilettes adaptées	Mars 2020
3.1.8 Créer une procédure de déménagement pour les personnes ayant une incapacité	Avancement des travaux	Mars 2018
3.1.9 S'assurer de la cohérence de certaines actions, activités ou interventions prévues dans le plan d'action de développement durable en vigueur et de celles contenues dans le présent plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Activités réalisées	En continu

OBSTACLE 4 **Méconnaissance des réalités et des besoins des personnes handicapées**

OBJECTIF 4.1 Sensibiliser le personnel de Revenu Québec aux réalités et aux besoins des personnes handicapées

Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs	Échéancier
4.1.1 Sensibiliser régulièrement le personnel et les gestionnaires aux réalités et aux besoins des personnes handicapées, notamment en soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroule chaque année en juin	Moyens de communication utilisés	En continu
Revenu Québec évaluera la possibilité • de promouvoir les capsules de l'OPHQ portant sur les particularités des personnes handicapées et leurs besoins en ce qui a trait à l'accessibilité		
• d'organiser une activité visant à faire vivre aux membres du personnel une journée type dans la peau d'une personne ayant une incapacité	Avancement des travaux	Mars 2020
4.1.2 Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées est publié dans le site intranet	Moyens de communication utilisés	Juin 2017
4.1.3 Sensibiliser les gestionnaires aux réalités et aux besoins des personnes handicapées travaillant à Revenu Québec en		
• créant un aide-mémoire destiné aux gestionnaires afin de les renseigner sur la façon d'accueillir un employé handicapé et d'interagir avec lui	Avancement des travaux	Mars 2019
• informant les gestionnaires de l'existence de cet aide-mémoire	Moyens de communication utilisés	En continu
4.1.4 Élaborer un aide-mémoire destiné aux employés handicapés et le publier dans l'intranet de Revenu Québec	Avancement des travaux	Mars 2019

OBJECTIF 4.2 Recenser les besoins des personnes handicapées à l'égard des services offerts par Revenu Québec

Actions retenues pour la période 2017-2020	Indicateurs	Échéancier
4.2.1 Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif	Nombre de personnes handicapées au sein du groupe consultatif	En continu
Consulter les directions générales afin d'obtenir davantage de noms d'employés ayant une incapacité et souhaitant participer au groupe consultatif	Avancement des travaux	Mars 2018
4.2.2 Analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors du sondage visant les membres du personnel ayant une incapacité	Avancement des travaux	Mai 2020
4.2.3 Consulter des représentants d'associations de personnes handicapées en vue de mieux comprendre les besoins des personnes qu'ils servent ou représentent afin de • recenser les besoins des personnes handicapées • analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées lors des consultations	Avancement des travaux	Mars 2020
4.2.4 Promouvoir la boîte courriel DGRH PAPH auprès du personnel de Revenu Québec	Types d'activités de promotion effectuées	Mars 2018

OBSTACLE 5 **Difficulté de l'organisation à augmenter son taux de représentativité des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel**

OBJECTIF 5.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels

Actions retenues pour la période 2017-2020		Indicateurs	Échéancier
5.1.1	Lorsque possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Taux de représentativité des personnes handicapées	En continu
5.1.2	Assurer la continuité du Programme d'employabilité pour personnes handicapées à Revenu Québec	Activités réalisées relativement au programme	En continu

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le président-directeur général de Revenu Québec en avril 2017.

La version électronique est accessible sur notre site Internet à l'adresse **www.revenuquebec.ca**. De plus, un exemplaire a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action.

Mise en œuvre du plan d'action

La Direction générale des ressources humaines et des communications est chargée de la mise en œuvre du plan d'action et de son suivi, en collaboration avec le groupe de travail responsable de ce plan. Ce groupe est composé d'au moins un représentant de chacune des directions générales de Revenu Québec.